

BAB V

PEMBAHASAN

Dalam mengukur efektivitas program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Kecamatan Kebon Jeruk, menggunakan hasil penelitian dengan menganalisis dan melakukan pembahasan dengan indikator efektivitas program menurut Budiani (2007)

5.1. Ketepatan Sasaran Program

Penyelenggaraan pelayanan publik akan lebih efektif dan efisien jika diamanatkan dan dilaksanakan oleh penyelenggara yang berkompetensi dibidangnya dan yang memiliki kendali atas wilayah geografis tersebut sehingga memungkinkan optimalisasi manfaat dalam penerapannya pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam hal ini DPMPTSP Jakarta dalam pembuat kebijakan dan pedoman yang fundamental untuk mengakomodir DPMPTSP DKI Jakarta dan seluruh unit layanan dibawah naungannya dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Selain itu dengan adanya Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, DPMPTSP DKI Jakarta memiliki tugas khususnya pada seksi pengendalian PTSP yaitu melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Peraturan gubernur tersebut menjadi dasar hukum DPMPTSP DKI Jakarta melakukan kegiatan pemantauan dan evaluasi kinerja pada unit layanannya yang dilakukan rutin.

Adanya Kegiatan program pemantauan dan evaluasi yang juga bertujuan untuk mempertanggungjawabkan dan komitmen DPMPTSP DKI Jakarta tentang pelayanan yang maksimal yang zero complaint di seluruh unit layanan. Melihat visi dari DPMPTSP DKI Jakarta yang menginginkan solusi bagi investor dan masyarakat sebagai solusi dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan dengan menciptakan iklim berinvestasi, mudah, cepat, nyaman, transparan dan tidak berbelit belit menjadi langkah awal terciptanya pelayanan yang efektif. Point tersebut akan sulit dicapai apabila pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP DKI Jakarta ataupun UPMPTSP di service point lain tidak

memberikan pelayanan yang maksimal. Maka dari itu dengan adanya kebijakan program pemantauan dan evaluasi yang secara rutin dilaksanakan menjadi titik awal terselenggaranya pelayanan efektif dan efisien yang diberikan sesuai dengan visi DPMPTSP DKI Jakarta.

Ketepatan sasaran yang dimaksud dalam program pemantauan dan evaluasi ini menargetkan kepada seluruh UPMPTSP dalam penerapannya kekhawatiran dan ancaman yang didapat apabila setiap target program pemantauan dan evaluasi ini tidak tercapai berdampak kepada berkurangnya TPP (tunjangan penambah penghasilan) hal ini salah satu yang memberikan motivasi keseriusan dalam bekerja sekaligus memberikan dampak ketepatan sasaran yang sebenarnya bagi program pemantauan dan evaluasi. Selain itu ancaman yang didapat apabila UPMPTSP tidak memberikan pelayanan yang baik juga mendapatkan tindakan tegas berupa sanksi dari Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta. Indikator ketepatan sasaran program pemantauan dan evaluasi ini menjadi efektif dalam pelaksanaannya sebab dengan adanya pemotongan tunjangan bagi petugas yang tidak bekerja secara maksimal atau tidak memenuhi target dalam program pemantauan dan evaluasi ini dapat terkena sanksi tersebut, hal ini yang membuat seluruh petugas dibawah DPMPTSP DKI Jakarta bekerja secara maksimal.

Kebijakan program pemantauan dan evaluasi DPMPTSP DKI Jakarta mengamatkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya DPMPTSP DKI Jakarta juga telah menyelenggarakan pemantauan dan evaluasi berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeran dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai pedoman dan acuan dalam melaksanakan program pemantuan dan evaluasi. Ketepatan sasaran program dalam program pemantauan dan evaluasi ini yang dapat dikatakan efektif terlihat dengan berubahnya wajah pelayanan yang diberikan DPMPTSP DKI Jakarta dan unit layanannya sebelum dan sesudah adanya program pemantauan dan evaluasi dibuat dengan menjalankan amanat

Undang Undang dan mengikuti Peraturan Menteri dalam penilaian di unit layanan, hal ini dapat dilihat dengan meningkatnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap kualitas yang diberikan di unit layanan terutama di UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk.

Adanya program pemantauan dan evaluasi sesuai dengan hasil wawancara yang sudah dihimpun DPMPTSP DKI Jakarta dan juga UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk sebagai unit pelaksana menunjukkan ketepatan sasaran yang efektif sebab ketepatan sasaran sudah berjalan sesuai dengan apa yang ditargetkan. Efektivitas dalam indikator ketepatan sasaran program pemantauan dan evaluasi ini diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan demikian program pemantauan dan evaluasi ini dapat mengontrol sekaligus menjaga keseimbangan unit layanan dalam melaksanakan pelayanan publik dengan baik. Program pemantauan dan evaluasi adalah untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja pelayanan yang diberikan di setiap unit layanannya terutama di UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk untuk kemudian dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Program pemantauan dan evaluasi ini bentuk keseriusan DPMPTSP DKI Jakarta dalam meningkatkan pelayanan melalui UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk. Dengan begitu ketepatan sasaran program pemantauan dan evaluasi ini dapat dikatakan efektif dan sudah berjalan dengan baik.

5.2.Sosialisasi Program

Hasil mengenai sosialisasi program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu DPMPTSP DKI Jakarta memulai sosialisasi program pemantauan dan evaluasi pada saat perancangan kebijakan program pemantauan dan evaluasi dan form monev tersebut dalam rancangan dengan melibatkan seluruh pejabat dan petugas di unit layanan dari seluruh wilayah DKI Jakarta. Dengan melibatkan seluruh pejabat dari segala tingkatan dan wilayah membuat sosialisasi program pemantauan dan evaluasi ini dapat lebih mudah dipahami dan lebih efektif pada saat sosialisasi program pemantauan dan evaluasi, dengan hal itu memudahkan seluruh petugas pelaksana dalam memahami dan mematuhi kebijakan program pemantauan dan evaluasi. dari hasil

temuan dan wawancara yang dihimpun dengan tersampainya secara jelas kepada seluruh unit layanan program pemantauan dan evaluasi saat sosialisasi program menjadi tolak ukur keberhasilan dan efektivitas program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Melihat sosialisasi program pemantauan dan evaluasi dapat dipahami dengan baik dengan koordinasi yang dilakukan sepanjang program pemantauan dan evaluasi dilaksanakan dapat meningkatkan kualitas kinerja seluruh unit layanan yang berdampak kepada pelayanan yang diberikan di unit layanan. Kemampuan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta dalam melakukan sosialisasi program secara efektif sehingga informasi mengenai program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan terpadu satu pintu dapat diketahui dan diterima unit pelaksana pelayanan terpadu satu pintu Kecamatan Kebon Jeruk. sosialisasi program tidak akan berjalan baik apabila tidak didukung dengan pemahaman staff yang baik. Pemahaman staff di Kecamatan Kebon Jeruk dengan baik dalam penerapan program pemantauan dan evaluasi berdampak kepada pelayanan yang baik kepada masyarakat. Staff Kecamatan Kebon Jeruk menyadari bahwa setiap pelayanan yang diberikan mendapat perhatian dari siapa saja khususnya pemohon perizinan masyarakat Kebon Jeruk dapat melaporkan kelalaian petugas UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk pada saat mereka tidak memberikan pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) akan berdampak kepada rangking nya menurun, teguran dari petugas pemantauan dan evaluasi sampai teguran dari Kepala DPMPTSP DKI Jakarta.

Langkah preventif yang diambil UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk sebagai tindakan pencegahan suatu hal negatif agar hal buruk tersebut tidak terjadi di UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk dengan melakukan rapat koordinasi setiap minggunya. Rapat koordinasi yang dilaksanakan setiap hari selasa merupakan evaluasi internal terhadap pelayanan yang diberikan UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk. Melalui evaluasi internal tersebut yang dilakukan secara rutin membuat petugas UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk selalu dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan. Selain itu lewat adanya evaluasi internal tersebut menjadi pembiasaan kepada staff UPMPTSP Kecamatan

Kebon Jeruk dalam memahami apa saja yang menjadi penilaian dalam program pemantauan dan evaluasi ini. Sosialisasi program pemantauan dan evaluasi memiliki kendala dalam koordinasi sosialisasi program di UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk. Kendala yang ditemukan adalah kesehatan para petugas seperti cuti hamil dan petugas yang memasuki usia pensiun, kelonggaran seperti bergantian work from home (WFH) untuk mencegah penularan Covid - 19.

UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk mengklaim walaupun adanya kelonggaran terhadap petugas yang sedang WFH, tetap dapat menerima materi sosialisasi program pemantauan dan evaluasi melalui zoom meeting. Pernyataan KASUBBAG UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk dari hasil wawancara yang didapat sejauh ini terbukti dengan tersampainya materi sosialisasi program pemantauan dan evaluasi. Klaim tersebut dapat dibuktikan dengan tingginya nilai skoring pada saat hasil asistensi dari petugas program pemantauan dan evaluasi yang didapat dan juga hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk. Dengan tersampainya sosialisasi program pemantauan dan evaluasi kepada seluruh staff UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk dapat dikatakan efektif.

Efektivitas program pemantauan dan evaluasi dalam indikator sosialisasi program ini berjalan dengan baik hanya saja dengan kendala minor bagi petugas yang mendapat kelonggaran dalam bekerja, akan tetapi masih dapat dikatakan efektif sebab masih bisa diserap petugas tersebut dengan baik. Selain itu sosialisasi program pemantauan dan evaluasi ini dapat meminimalisir UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk berada dalam pemantauan agar tidak terjadinya kesalahan dan kekeliruan pada saat melaksanakan pelayanan dengan mematuhi standar operasional prosedur sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

5.3. Tujuan Program

Pencapaian tujuan program dalam indikator tujuan program ini dengan melihat sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan terpadu satu pintu dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu. Melihat efektivitas program

pemantauan dan evaluasi yang terlaksana terlihat dari hasil kesesuaian dengan tujuan yang diinginkan DPMPTSP DKI Jakarta. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 109 Tahun 2021 tujuan program pemantauan dan evaluasi ini adalah terselenggaranya pelaksanaan kegiatan pemantauan dan evaluasi yang efektif kepada seluruh unit layanan di Provinsi DKI Jakarta dengan adanya perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah ditentukan dan ditetapkan. Dengan unit layanan terendah dari penilaian periode sebelumnya menjadi prioritas kegiatan pemantauan, evaluasi dan pembinaan sebagai perbaikan pelayanan di unit layanan.

Selain itu kesesuaian program pemantauan dan evaluasi dari hasil wawancara dengan meningkatnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang meningkat dari tahun ketahun mengikuti target yang terus meningkat setiap tahunnya. Kesesuaian tujuan program pemantauan dan evaluasi ini jika melihat latar belakang kebijakan program pemantauan dan evaluasi ini sebagai persiapan untuk menunjang keberhasilan dalam proses perizinan yang merupakan salah satu sumber keuangan dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan begitu diperlukan adanya sistem manajemen pemantauan dan evaluasi yang baik dalam proses mengakses perizinan sekaligus salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta. Dapat disimpulkan dengan meningkatnya SKM terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP DKI Jakarta dan unit layanannya setelah adanya program pemantauan dan evaluasi. SKM tersebut dapat menjadi indikator keberhasilan DPMPTSP DKI Jakarta kepada investor dan masyarakat dalam mengakses proses perizinan.

Efektivitas tujuan program pemantauan dan evaluasi Indikator dalam pelaksanaan program pemantauan dan evaluasi dapat menilai dan mengetahui unit layanan dengan menilai dari segi pelayanan, sarana prasarana, layanan informasi dan lainnya. Indikator penilaian yang mendetail yang membuat tujuan program pemantauan dan evaluasi ini memberikan kesesuaian tujuan program dan menghasilkan dampak yang positif terkait pelayanan yang diberikan kepada

UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk. Efektivitas program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pedalam indikator tujuan program ini dapat dikatakan efektif. Representasi keefektifan program pemantauan dan evaluasi terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tinggi didapat UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk terlihat dari wawancara kepada 3 (tiga) pemohon perizinan yang memohon perizinan ditemukan kesesuaian antara hasil pelaksanaan program pemantauan dan evaluasi.

Pelayanan yang diberikan dengan ramah, cepat dan bebas pungli yang berdasarkan wawancara yang ditemukan di UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk dapat memvalidasi pelayanan yang diberikan UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk. Adanya evaluasi dan pembinaan yang diberikan oleh petugas program pemantauan dan evaluasi ini salah satu hal yang membuat unit layanan berbenah terhadap pelayanan yang tidak maksimal sebelumnya. Tujuan program pemantauan dan evaluasi ini dengan pembinaan didalamnya juga berdampak terhadap perubahan pelayanan yang diberikan di UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Dalam memeberikan pelayanan diharapkan UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk adalah dengan terus mempertahankan pelayanan yang diberikan dan terus meningkatkan pelayanan yang diberikan seiring dengan perkembangan zaman yang diberikan. Perkembangan zaman di era digital tersebut juga meningkatkan pelayanan dengan semua pelayanan yang diberikan dapat diakses online melalui website resmi DPMPTSP DKI Jakarta. Proses permohonan yang dapat diakses melalui online, petugas UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk tetap membantu dan melayani masyarakat dengan memberikan pendampingan kepada masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Kebon Jeruk untuk memberi pendampingan ataupun keluhan yang didapat oleh masyarakat.

5.4.Pemantauan Program

Pemantauan program dalam indikator ini adalah kegiatan yang berlangsung dan setelah terlaksananya kegiatan program sebagai bentuk perhatian

DPMPTSP DKI Jakarta. Saat program pemantauan dan evaluasi berlangsung tim program pemantauan dan evaluasi mendatangi tiap unit layanan untuk di monitoring yang terbagi menjadi tim *mystery shopper* dan tim asistensi. Tim tersebut bertanggung jawab atas laporan rutin yang dikeluarkan setiap triwulannya. Kegiatan *mystery shopper* yang dilaksanakan sifatnya rahasia direkrut dari kalangan profesional bertugas untuk mengetahui kondisi faktual setiap UPMPTSP DKI Jakarta yang berpretensi sebagai pemohon perizinan.

Adanya metode pemantauan melalui *mystery shopper* adalah langkah yang efektif dari DPMPTSP DKI Jakarta. *Mystery Shopper* adalah terobosan yang bagus dan efektif untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan di unit layanan. Penilaian *mystery shopper* dari kalangan profesional yang bersifat objektif dan transparan nantinya akan ditindak lanjutin oleh tim asistensi. Penjelasan mengenai mekanisme pemantauan program dalam indikator pemantauan program menjelaskan secara mendetail tentang kegiatan berlangsung setelah terlaksananya kegiatan program. Kegiatan program pemantauan dan evaluasi ini dilihat dari mekanisme penerapan program pemantauan dan evaluasi berlangsung dinilai efektif sebab petugas dari tim *mystery shopper* yang langsung turun ketiap unit layanan membuat unit layanan tidak bisa mengelak tentang kondisi pelayanan yang unit layanan tersebut berikan. Dengan mengetahui kondisi faktual ditiap unit layanan, tim *mystery shopper* DPMPTSP DKI Jakarta dapat temuan untuk mengevaluasi sekaligus memberikan rekomendasi dan pembinaan tentang apa saja yang harus diperbaiki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan efektivitas tim *mystery shopper* pemantauan program ini dinilai efektif untuk memenuhi keutuhan dan perbaikan ditiap unit layanan. Selanjutnya, hasil observasi dari tim *mystery shopper* diolah dan ditindak lanjutin oleh tim asistensi ini yang membuat perubahan yang signifikan ditiap unit layanan. kegiatan tim asistensi adalah dengan mengevaluasi kekurangan yang ada ditiap unit layanan sekaligus melakukan pembinaan kepada unit layanan tersebut sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Dengan memahami permasalahan yang terjadi di unit layanan dari hasil pemantauan tim *mystery*

shopper, tim asistensi dapat memberikan saran dan masukan untuk perbaikan kolaborasi tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tiap unit layanan. Selanjutnya akan ada skoring di tiap tingkatan Kota, Kecamatan dan Kelurahan bagi 3 (tiga) besar unit layanan dengan nilai tertinggi. Adanya skoring terbaik tersebut dapat memotivasi unit layanan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan.

Sedangkan skoring terendah mendapatkan teguran langsung dari Kepala DPMPTSP DKI Jakarta. Skoring terendah tersebut menjadi capaian terburuk bagi unit layanan sekaligus pemicu bagi unit layanan untuk bekerja lebih keras dan bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tenggang waktu yang diberikan. Dengan penjelasan di atas dalam indikator pemantauan program ini dapat disimpulkan dari hasil kerja tim *mystery shopper* dan tim asistensi sudah efektif dan mendetail cangkupan dalam program pemantauan dan evaluasi. Efektivitas tersebut dapat dilihat dari mulai pemantauan untuk bahan asistensi, asistensi memberikan evaluasi dan pembinaan kepada unit layanan lalu dilanjutkan dengan skoring kepada seluruh unit layanan.

Dengan mendetail dan terstrukturnya program pemantauan ini dapat menunjang upaya DPMPTSP DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan yang efektif dan maksimal untuk mempermudah masyarakat dan investor dalam memperoleh perizinan. UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk dalam hasil asistensi disebutkan perlu adanya pengadaan baru untuk sarana dan prasarana yang sudah mengalami kendala atau kerusakan. Ruang pelayang belum sepenuhnya memenuhi standarisasi sarana dan prasarana sesuai Surat Keputusan DPMPTSP DKI Jakarta Nomor 82 Tahun 2021. Menurut laporan Nota Dinas DPMPTSP DKI Jakarta tahun 2021 sarana dan prasarana yang menjadi bahan evaluasi UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk.

Pada saat observasi penelitian ini sudah mengalami perbaikan sarana dan prasarana melalui pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana di ruang pelayanan UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk. pengadaan dan perbaikan tersebut meliputi ruang laktasi, tempat bermain anak, rak majalah koran, papan panduan

permohonan kebijakan, mesin antrean yang sudah berfungsi dan kotak kritik saran sudah mengalami perbaikan dan pembaharuan pada saat penelitian berlangsung. Dengan begitu dapat disimpulkan dalam indikator ini yang berfokus kepada saat kegiatan berlangsung dan setelah terlaksananya kegiatan program, efektivitas pemantauan program menjadikan program pemantauan dan evaluasi ini tepat sasaran dan efektif bagi UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk dalam memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon perizinan.